



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

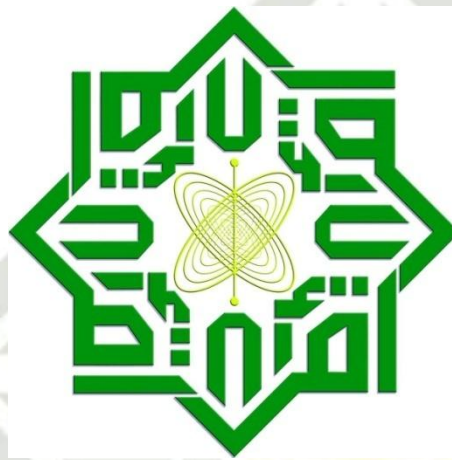
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *FRONTLINER*
DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH
PANAM PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR



OLEH:

JAMILATUN NAIMAH
NIM : 01726201033

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020 M / 1441 H**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

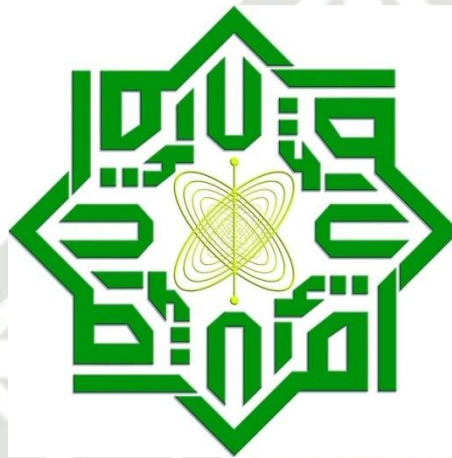
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *FRONTLINER* DALAM
UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU
KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program
Diploma Tiga Perbankan Syariah Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)*



OLEH:

JAMILATUN NAIMAH

NIM : 01726201033

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2020 M / 1441 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Jamilatun Naimah (2020) Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru

PT. Bank Riau Kepri Syariah adalah Bank pembangunan daerah yang masih tergabung dengan PT. Bank Riau Kepri. PT. Bank Riau Kepri Syariah menerapkan *Service Excellent* sebagai salah satu daya tarik untuk menarik masyarakat agar bertransaksi di PT. Bank Riau Kepri Syariah. Oleh karena itu para *frontliner* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki komunikasi yang baik didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *service excellent* oleh *frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru dan kendala apa saja yang dihadapi oleh *frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru yang berlokasi di Jl. HR. Soebrantas Blok III A No. 5 Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Dengan jumlah informan 3 orang diantaranya *Customer Service (CS)*, *Teller*, dan *Security*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Teknik analisa data menggunakan analisa deskriptif dan sumber data dari penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* oleh *frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru yang dilakukan oleh *Security*, *Teller*, dan *Customer Service (CS)* sudah berjalan optimal dan sesuai dengan standarisasi SOP yang berlaku dimana setiap nasabah yang datang untuk bertransaksi maka *security*, *teller*, dan *CS*, menyambut kedatangan nasabah dengan senyum, sapa, dan salam. Sedangkan kendala yang dihadapi oleh *frontliner* dalam menghadapi nasabah yakni ketika nasabah emosi dan urusannya harus selesai pada hari itu juga, dan sebagian besar nasabah mengalami keluhan menikah pada hari libur atau tidak pada jam operasional kerja PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.

Kata Kunci : Service Excellent, Frontliner, Kepuasan Nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'Alamiin, Puji dan Syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT, karena dengan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH FRONTLINER DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU” sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Diploma III (D-III) Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penelitian Tugas Akhir ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan. Tidak terlepas dari kekurangan baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan, semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki peneliti. Namun berkat do'a, bimbingan, bantuan, nasehat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna sehingga peneliti membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Selanjutnya dalam penelitian Tugas Akhir ini peneliti banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Ayah ku Gulmat Harahap (Alm) dan Ibu ku tercinta Kartini, tiada kata yang dapat ku ucapkan, selain terimakasih yang tak terbatas atas segala do'a dan pengorbanan yang telah diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya serta membalas jasa kalian.
2. Bapak Prof. H. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Bapak Wakil Dekan I, II, III Fakultas Syariah dan Hukum.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah sekaligus selaku Penasehat Akademik yang telah sangat banyak memberikan bantuan dan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Jenita, SE, MM, selaku Sekretaris Jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
6. Ibu Darnilawati, SE, M.Si, selaku dosen konsultasi dan pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing, dan memberikn motivasi serta saran kepada peneliti dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak, Ibu, dan seluruh Dosen serta Staf Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- pengetahuan selama proses perkuliahan maupun dalam penelitian Tugas Akhir ini.
8. Terimakasih peneliti ucapkan untuk pihak PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.
 9. Terimakasih kepada keluarga besar peneliti yang tidak berhenti berdo'a dan selalu memberikan semangat agar peneliti cepat selesai dan menyelesaikan kuliah serta menjadi pendorong peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
 10. Rekan-rekan angkatan 2017, khususnya Asriyani, Chelsya Nadilla, Egi Khodijah Febrianti, Uga Nurlinda, dan Zarah Hafsiyah yang memberikan motivasi serta saran, agar peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan cepat, dan kepada Zaina Hanum teman sepembimbing yang sama-sama berjuang bimbingan, revisi bersama, dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
 11. Terimakasih kepada kakak senior Arfarizan A.Md, dan Dila Nazya A.Md, yang membantu peneliti jika peneliti mengalami kesusahan dalam menyusun tugas Akhir ini, dan memberikan solusi ketika peneliti bertanya tentang Tugas Akhir yang peneliti tuliskan.
 12. Kepada sahabat-sahabat ku Febriyani Harahap, Yuli Anisa, Via Prameswari, dan Yeni Muniarti Zai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Demikian ucapan terima kasih penulis haturkan kepada seluruh pihak, semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi amal ibadah dan mendapat Ridho dari Allah SWT. Akhirnya kepada Allah SWT kita semua memohon ampun, memanjatkan puji dan syukur, dan mengucapkan do'a semoga diberi limpahan Rahmat dan Rezeki-Nya serta memberikan kemudahan bagi kita semua dalam melaksanakan kebaikan amal sholeh. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 10 April 2020

Peneliti,

Jamilatun Naimah

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

COVER LUAR

COVER DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan.....	4
2. Manfaat	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Lokasi Penelitian	5
2. Jenis Penelitian	6
3. Informan	6
4. Sumber Data	7
5. Teknik Pengumpulan Data	7
6. Analisis Data	8
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH

A. Sejarah Berdirinya Bank Riau Kepri Syariah.....	11
B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Syariah	14
C. Produk-produk PT. Bank Riau Kepri Syariah.....	14
D. Struktur Organisasi	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III LANDASAN TEORI

A. Pengertian Service Excellent (Pelayanan Prima)	28
B. Pengertian Frontliner	33
C. Pengertian Kepuasan Nasabah	36
D. Konsep Service Excellence (Pelayanan Prima).....	38
E. Kiat Pelayanan Prima	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Service Excellent oleh Frontliner dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru	42
B. Kendala yang Dihadapi oleh <i>Frontliner</i> dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

A. Latar Belakang Masalah

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain – lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2000).¹

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²

Perbankan syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah.³ Secara sederhana, istilah service mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu atau

¹ Muhammad Nadrattuzaman, *Produk Keuangan Islam di Indonesia dan Malaysia*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama), h.5

² Nurnasrina, *Perbankan Syariah 1*, (Pekanbaru, SUSKA PRESS), h. 19

³ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2017), Ed.1, Cet Ke-2, h. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*).⁴

Frontliner memiliki peran cukup besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, seperti *security* yang bertugas memberikan pelayanan di awal nasabah akan masuk kedalam bank, setelah nasabah menjelaskan maksud tujuannya kemudian disitulah peranan *customer service* dalam memberikan informasi kegiatan bank berkaitan *funding* serta *financing* maupun *teller* yang bertugas melayani nasabah dalam transaksi keuangannya, sehingga pelayanan *frontliner* yang bisa menjadi daya tarik nasabah untuk menambatkan keinginan menjadi nasabah dari lembaga perbankan tersebut. Selain memberikan pelayanan terbaiknya untuk menarik nasabah yang baru datang, tentu saja *frontliner* juga harus dapat memberikan pelayanan-pelayanan terbaiknya untuk nasabah yang sudah lama bermitra dengan lembaga perbankan tersebut.

Oleh karena itu para *frontliner* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki komunikasi yang baik didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

⁴ Fandy Tjiptono, *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta, ANDI, 2008), Ed.1, h. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang dijelaskan oleh Barata. Variabel pelayanan prima tersebut adalah kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*). Menurut Tjiptono, pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, terpadu, dan konsisten dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

PT. Bank Riau Kepri Syariah adalah Bank pembangunan daerah yang masih tergabung dengan PT. Bank Riau Kepri. PT. Bank Riau Kepri Syariah menerapkan *Service Excellent* sebagai salah satu daya tarik untuk menarik masyarakat untuk bertransaksi di PT. Bank Riau Kepri Syariah. Tapi apakah *Service Excellent* yang diterapkan oleh PT. Bank Riau Kepri Syariah sudah berupaya membuat nasabah menjadi tertarik sehingga berupaya untuk bertransaksi di Perbankan Syariah yang menerapkan konsep *Service Excellent* yang sesuai dengan standarisasi yang sudah ditentukan di PT. Bank Riau Kepri.

B. Batasan Masalah

Agar lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi pokok pembahasannya yaitu pada Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat bagi penulis

Adalah sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan program studi D-III Perbankan Syariah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Manfaat bagi Praktisi

Penulisan ini bermanfaat untuk PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru dalam rangka Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.

c. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat memberikan informasi yang berguna bagi pembaca dalam meningkatkan pemahaman mengenai Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru yang beralamat di Jalan HR. Soebrantas Blok III A No. 5 Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan, yaitu penyelidikan yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Penelitian lapangan ini pada dasarnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realistik tentang apa yang sebenarnya terjadi di tengah-tengah masyarakat.⁵

3. Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian (moeleong, 2006: 132).⁶

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atas suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam.⁷

Menurut Koenjaningrat (1981) informan terbagi menjadi dua jenis, yaitu :⁸

a. Informan Pangkal, yaitu informan yang memiliki pengetahuan luas di berbagai bidang atau pengetahuan yang bersifat umum (general).

Selain itu informan pangkal juga harus memiliki kemampuan untuk memberikan rekomendasi dan informasi bagi peneliti kepada orang-

⁵ Dr. Harbani Pasolong, M.Si, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, (Bandung: ALFABETA, cv, 2013), h. 69

⁶ Andi Prasetwo, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dalam Respektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 195

⁷ Afrizan, *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upayay Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Ed Ke-1, Cet kw-2, h.139

⁸ Nawari Ismail, *Metodelogi Penelitian Untuk Studi Islam*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2015), h.58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang yang mengetahui lebih rinci dan mendalam serta sesuai dengan keahliannya.

- b. Informan kunci, yaitu informan yang memiliki keahlian atau pengetahuan terinci dan mendalam di bidangnya, mampu menuturkan pengetahuan/keahlian pengalaman hidupnya sesuai kebutuhan data peneliti.

Informan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 3 orang, diantaranya yaitu : *Customer Service (CS)*, *Teller*, dan *Security*.

4. Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama yaitu perorangan. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung secara mendalam dengan *frontliner* PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru mengenai Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak yang lain yang telah dipublikasikan dalam hal ini dokumen-dokumen, buku-buku yang berhubungan dengan penerapan konsep *service excellent*.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang sebuah penelitian, maka diperlukan observasi dan validitas yang sangat mempengaruhi oleh alat yang digunakan dalam perolehan data. Dengan kata lain lengkapnya pengumpulan data yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjang, persiapan yang mematangkan dapat menggali informasi dalam menentukan hasil penelitian. Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa teknik antara lain :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Observasi berguna untuk menjelaskan, memeriksa, dan merinci gejala yang terjadi, mengisi data, dan memberikan data yang lebih dapat digeneralisasikan.⁹
- b. Wawancara. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).¹⁰ Wawancara yang diajukan dalam penelitian ini adalah wawancara tertutup.

6. Analisis Data

Metode analisa dalam penelitian adalah deskriptif. Deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan bentuknya berupa survey dan studi perkembangan¹¹.

⁹Drs. Jalaluddin Rakhmat, M.Sc, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1984) h.84

¹⁰Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Gahlia Indonesia, 2017), Cet. 11, h.170

¹¹ Ir. Syofian Siregar, M.M, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2014) Ed.1, Cet 2, h.16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari: Latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU

Pada bab ini akan diuraikan tentang sejarah berdirinya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru, visi dan misi, serta produk yang ditawarkan, struktur organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru, serta tugas karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.

BAB III: LANDASAN TEORI

Pengertian *Service Excellent* (pelayanan prima), pengertian *Frontliner*, pengertian kepuasan nasabah, konsep *service excellent*, dan kiat *service excellent* (pelayanan prima).

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Pada bab ini merupakan hasil penelitian tentang bagaimana Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru dan Kendala yang dihadapi oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI SYARIAH

A. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Riau Kepri Syariah

Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri didirikan sesuai dengan Undang-Undang No.13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 01 April 1996 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat I Riau Nomor 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962.

Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1998 Tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Bank Pembangunan Daerah Riau.

Selanjutnya Bank Pembangunan Daerah Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 yang dibuat oleh notaris Ferry Bakti, SH dengan Akta Nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50. Perubahan bentuk hukum tersebut telah dibuat dengan Akta Notaris Muhammad Dahad Umar, SH Notaris di Pekanbaru nomor 36 tanggal 18 Januari 2003 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dengan Surat Keputusan Nomor:C-09851.HT.01.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003. Perubahan badan hukum tersebut telah disahkan dalam RUPS tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan di dalam Akta Notaris No. 209 tanggal 13 Juni 2003 Notaris Yondri Darto, SH, Notaris di Batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia nomor 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003.

Sesuai keputusan RUPSLB tanggal 26 April 2010, telah dilakukan perubahan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri yang mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui keputusan No.AHU-36484.AH.01.02 Tahun 2010 tanggal 22 Juli 2010 dan Surat Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Perdata No.AHU.2-AH.01.01-6849 tanggal 25 Agustus 2010, serta persetujuan dari Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/59/KEP.GBI/2010 tanggal 23 September 2010. Perubahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nama ini diresmikan secara bersama oleh Gubernur Riau dan Gubernur Kepulauan Riau pada tanggal 13 Oktober 2010 di Batam.¹²

Beroperasinya Bank Riau Kepri Syariah tidak hanya dilandasi dengan adanya fakta bunga bank haram dari Majelis Ulama Indonesia pada akhir tahun 2003, namun juga disokong oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang memungkinkan di implmentasikannya perbankan syariah adalah dari sisi regulasi dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan telah memberikan peluang bagi Bank umum Konvensional untuk ikut serta menangani Transaksi Perbankan Syariah juga mempunyai potensi pasar yang cukup besar di Riau dan Kepri, mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam.

Pada tahun 2001 dalam Rapat Umum Pemegang Saham Riau telah disetujui prinsip pembentukan Bank Riau Kepri Syariah, yang kemudian ditetapkan melalui Unit Usaha Syariah. Pendirian Bank Riau Kepri Syariah diawali dengan melakukan Restrukturisasi Organisasi di Bank Riau Kepri dengan membentuk Unit Usaha Syariah sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. 44/KEPDIR/2002 pada Tanggal 01 Oktober 2002. Akselerasi pendirian Bank Riau Kepri Syariah dipercepat dengan pembentukan Tim Pengembangan Unit Usaha Syariah Bank Riau dengan SK Direksi PT. Bank Riau No. 39/KEPDIR/2003.

¹² Bank riau kepri, “bankriaukepri”, Artikel diakses pada 13 Desember 2019 dari: https://www.bankriaukepri.co.id/riau_konf/index.php

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengajuan izin prinsip pendirian Bank Riau Syariah ke Bank Indonesia diajukan pada tanggal 29 Januari 2004. Persetujuan prinsip dari Bank Indonesia didapatkan tanggal 27 Februari 2004 melalui surat BI Pekanbaru No. 6/7/DPbS/Pbr. Pada tanggal 1 Juli 2004 dilaksanakan Soft dan Grand Opening Bank Riau Syariah, dan tanggal 22 Juli 2004 Bank Riau Kepri Syariah diresmikan oleh Gubernur Riau HM Rusli Zainal yang kala itu juga dihadiri Deputy Gubernur Bank Indonesia Maulana Ibrahim dan serta Ketua DPRD Provinsi Riau Dr. Chaidir MM.¹³

B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Syari'ah

Visi

Menjadi mitra syariah jasa layanan perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan ketentuan syariah.

Misi

Secara teguh, utuh dan tumbuh memenuhi prinsip kehati-hatian, mampu mendukung sektor riil dan konsisten menjalankan prinsip syariah secara optimal.¹⁴

C. Produk - Produk PT. Bank Riau Kepri Syari'ah

Dalam pengembangan atau operasionalnya Bank Riau Kepri Syari'ah menawarkan beberapa produk yang dikelola sesuai dengan labelnya yakni Bank Riau Kepri Syari'ah, produk yang ditawarkan merupakan produk yang sesuai dengan tuntutan dan ajaran Islam. Adapun produk-produk yang dimaksud adalah sebagai berikut:

¹³Bank riau kepri syariah, "bankriaukeprisyariah", Artikel ini diakses pada tanggal 13 Desember 2019 dari: https://www.bankriaukepri.co.id/riau_syariah/

¹⁴Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Produk Penghimpunan Dana (Funding)

a. Tabungan iB Sinar (Simpanan Amanah Riau)

Tabungan iB SINAR adalah tabungan berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah. Dengan prinsip ini, tabungan nasabah diperlukan sebagai investasi dalam arti dana tabungan dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat, perusahaan dan perorangan secara professional dan memenuhi kaidah syariah. Keuntungan dari pembiayaan ini dibagi antara nasabah dan bank sesuai porsi (nasabah) yang disepakati dimuka.

b. Tabungan iB Sinar Wadiah

Tabungan iB Sinar dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah atau disingkat dengan Tabungan iB Sinar Wadiah adalah Tabungan Sinar iB yang dapat ditarik sewaktu-waktu dan tidak ada imbalan yang diisyaratkan, kecuali dalam bentuk bonus yang besarnya berdasarkan kebijakan Bank serta tidak diperjanjikan di dalam akad.

c. Tabungan iB Dhuha

Tabungan iB Dhuha adalah produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu nasabah merencanakan ibadah haji regular, Haji plus dan umrah. Kini tabungan iB Dhuha hadir dalam 2 (dua) skim syariah :

1) Tabungan Haji yang menggunakan akad wadiah (titipan)

diperuntukan bagi nasabah yang bermaksud melaksanakan ibadah Haji reguler tanpa menentukan waktu keberangkatan dan jumlah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setoran sesuai kemampuan dan jumlah setoran sesuai kemampuan nasabah.

- 2) Tabungan Haji yang menggunakan akad mudhrabah sehingga nasabah mendapatkan bagi hasil. Produk ini di peruntukan bagi nasabah yang bermaksud melaksanakan ibadah Haji plus dan umrah dengan menentukan sendiri waktu keberangkatan dan jumlah angsuran (tetap).

d. Deposito iB

Deposito iB Bank Riau Kepri adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan Bank. Produk ini hadir agar simpanan anda di Bank diinvestasikan dalam jangka waktu tertentu dan insyaAllah mendapat bagi hasil atas hasil usaha Bank. Melalui deposito iB Bank Riau insyaAllah akan memperoleh barokah dan mendapatkan bagi hasil yang akan dilimpahkan secara langsung ke rekening anda setiap bulan.

e. Giro iB

Giro iB Bankriaukepri adalah sarana penyimpanan dana dengan prinsip wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Dengan giro iB maka nasabah dapat melakukan penarikan, penyeteroran, transfer dana, dan pembayaran tunai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sewaktu-waktu. Dengan rekening giro ini membantu anda melakukan pembayaran maupun penyetoran atas transaksi keuangan secara praktis.

2. Produk Pembiayaan (Lending)

a. Pembiayaan iB Multijasa Umrah dan Wisata Religi

Pembiayaan iB Multijasa Umrah dan Wisata Religi Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah merupakan pembiayaan yang diberikan Bank kepada Nasabah untuk memperoleh / membeli paket ibadah umrah yang disediakan oleh Biro Perjalanan / Travel Umrah dengan memperhitungkan Uang Muka Pembiayaan.

b. Pembiayaan Komersial iB

1) Pembiayaan Komersial iB Atas Dasar Kontrak

Pembiayaan Komersial iB Atas Dasar Kontrak adalah Pembiayaan yang diberikan kepada rekanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pembiayaan atas dasar proyek yang didapat. Tujuannya adalah untuk membantu nasabah baik perorangan maupun badan usaha dalam mendapatkan pembiayaan tambahan modal kerja dan investasi dalam rangka pelaksanaan proyek yang didapatnya dari instansi pemerintah atau pun instansi lainnya.

2) Pembiayaan Komersial iB Non Kontrak

Pembiayaan yang diberikan kepada perorangan atau badan usaha yang bergerak pada sektor perdagangan, jasa, agro bisnis, peternakan, konstruksi, industri, manufaktur/pabrikasi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengembangan kawasan industri/perumahan, dan sektor ekonomi lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan pembiayaan investasi atau modal kerja yang pengajuan permohonan pembiayaannya tidak dikaitkan dengan kontrak pekerjaan yang diduplikannya, tetapi atas dasar kelayakan bisnisnya secara umum. Tujuan nya adalah untuk membantu nasabah baik perorangan maupun badan usaha dalam mendapatkan modal kerja atau investasi dalam upaya menjalankan usahanya yang bergerak disektor perdagangan, jasa, industri manufakturing/pabrikasi, agrobisnis, peternakan, konstruksi, pengembangan kawasan industri perumahan dan sektor ekonomi lainnya selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

c. Pembiayaan iB Aneka Guna

Pembiayaan iB Aneka Guna (PAG) Bank Riau Kepri Syariah diperuntukkan kepada pegawai dan pensiunan yang penghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka pembelian perabot/peralatan rumah tangga, peralatan elektronik, biaya pendidikan, pengobatan, pernikahan dan kebutuhan lain yang sesuai dengan prinsip Syariah. Tujuannya adalah untuk renovasi property, keperluan rumah tangga, biaya pendidikan, biaya pengobatan, biaya pernikahan/perkawinan, kebutuhan biaya haji/umrah, dan keperluan lainnya yang bersifat konsumtif yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pembiayaan iB Pemilikan Rumah (PPR iB)

Pembiayaan iB Pemilikan Rumah bersedia membantu pegawai yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha untuk memiliki tanah dan bangunan di atasnya termasuk rumah susun /kondominium, ruko, kios, rukan, apartemen, vila dan kavling siap bangun dengan prinsip murabahah.

e. Pembiayaan iB Karya Prima

Pembiayaan iB karya Prima membantu rekanan mendapatkan tambahan modal kerja dalam rangka pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak kerja dari instansi pemerintah atau instansi lainnya. Obyek yang dapat dibiayai dapat berupa: Pembangunan gedung/bangunan, Pembangunan jembatan /jalan raya, Pengadaan barang dan jasa, Pekerjaan fasilitas umum / konstruksi lainnya. Pembiayaan iB karya Prima membantu rekanan mendapatkan tambahan modal kerja dalam rangka pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak kerja dari instansi pemerintah atau instansi lainnya.

f. Pembiayaan iB Niaga Prima

Pembiayaan iB Niaga prima adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar dan barang bergerak. Objek yang dapat dibiayai dapat berupa: Penyewaan toko, gedung, mesin-mesin/peralatan, barang dagangan, Toko/Swalayan/Toserba/Waserba, alat-alat bangunan pada toko bangunan, kebutuhan rumah makan &

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

restoran, alat-alat pada Apotik, dan lain-lain. Pembiayaan iB Niaga prima adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar dan barang bergerak.

g. Pembiayaan iB Pengusaha Kecil

Disediakan untuk membantu pengusaha kecil baik secara perorangan maupun kelompok dalam memperoleh tambahan modal kerja atau investasi dengan prinsip murabahah. Tujuan nya adalah untuk membantu pengusaha kecil mendapatkan pembiayaan modal kerja maupun pembiayaan investasi baik secara perorangan maupun secara kelompok. Usaha yang dibiayai adalah semua sektor-sektor ekonomi yang produktif terkecuali sektor-sektor ekonomi yang dilarang berdasarkan ketentuan Bank Indonesia.

h. Pembiayaan iB Pemilikan Kendaraan Bermotor

Secepatnya miliki kendaraan pribadi anda dengan PKB Syariah Bank Riau Kepri. PKB diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat). Pembiayaan iB PPR Menggunakan akad murabahah yaitu prinsip jual beli barang dimana harga jual ditentukan berdasarkan harga beli ditambah keuntungan (margin) yang disepakati bersama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Pembiayaan Kepemilikan Emas iB (Umum dan Pegawai Bank Riau Kepri)

Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE) iB Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah (atau disingkat Pembiayaan) adalah pembiayaan untuk kepemilikan emas dengan menggunakan akad murabahah dalam bentuk emas padu/lantakan/batangan (gold bar) dengan memperhitungkan uang muka pembiayaan. Tujuan nya :

- Membantu nasabah untuk membiayai pembelian / kepemilikan emas.
- Meningkatkan brand awareness Bank Riau Kepri Syariah dengan menyediakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat/pasar berdasarkan prinsip syariah.
- Salah satu strategi penguatan brand image dan positioning Bank Riau Kepri Syariah melalui keragaman fitur produk dan layanan.
- Strategi meningkatkan daya saing produk dan profitabilitas bank.

3. Produk Jasa (Service)

- a. Gadai Emas iB (Rahn)

Adalah fasilitas pinjaman yang diberikan Bank Riau Kepri Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas perhiasan atau emas batangan yang sesuai dengan prinsip Syariah. Tujuan nya adalah untuk membantu nasabah mendapatkan dana tunai guna berbagai keperluan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan prinsip Syariah. Akad yang digunakan dalam transaksi ini yakni akad Qardh, Rahn, dan Ijarah membantu nasabah untuk mendapat pinjaman uang tanpa harus kehilangan emas / perhiasan.¹⁵

D. Struktur Organisasi

Dalam setiap perusahaan ataupun lembaga Perbankan struktur organisasi mempunyai arti yang sangat penting agar pelaksanaan kegiatan maupun usahanya dapat berjalan dengan baik dan lancar, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing secara professional, simbiosis mutualisme, dan sistematis. Bentuk ini juga selalu dipengaruhi oleh fungsi dasarnya yaitu fungsi dasar kerja dari jenis kegiatan usahanya atau besar kecilnya dari organisasi bank tersebut. Adapun struktur organisasi kepengurusan PT. Bank Riau Kepri Syari'ah adalah sebagai berikut¹⁶:

¹⁵ Ibid

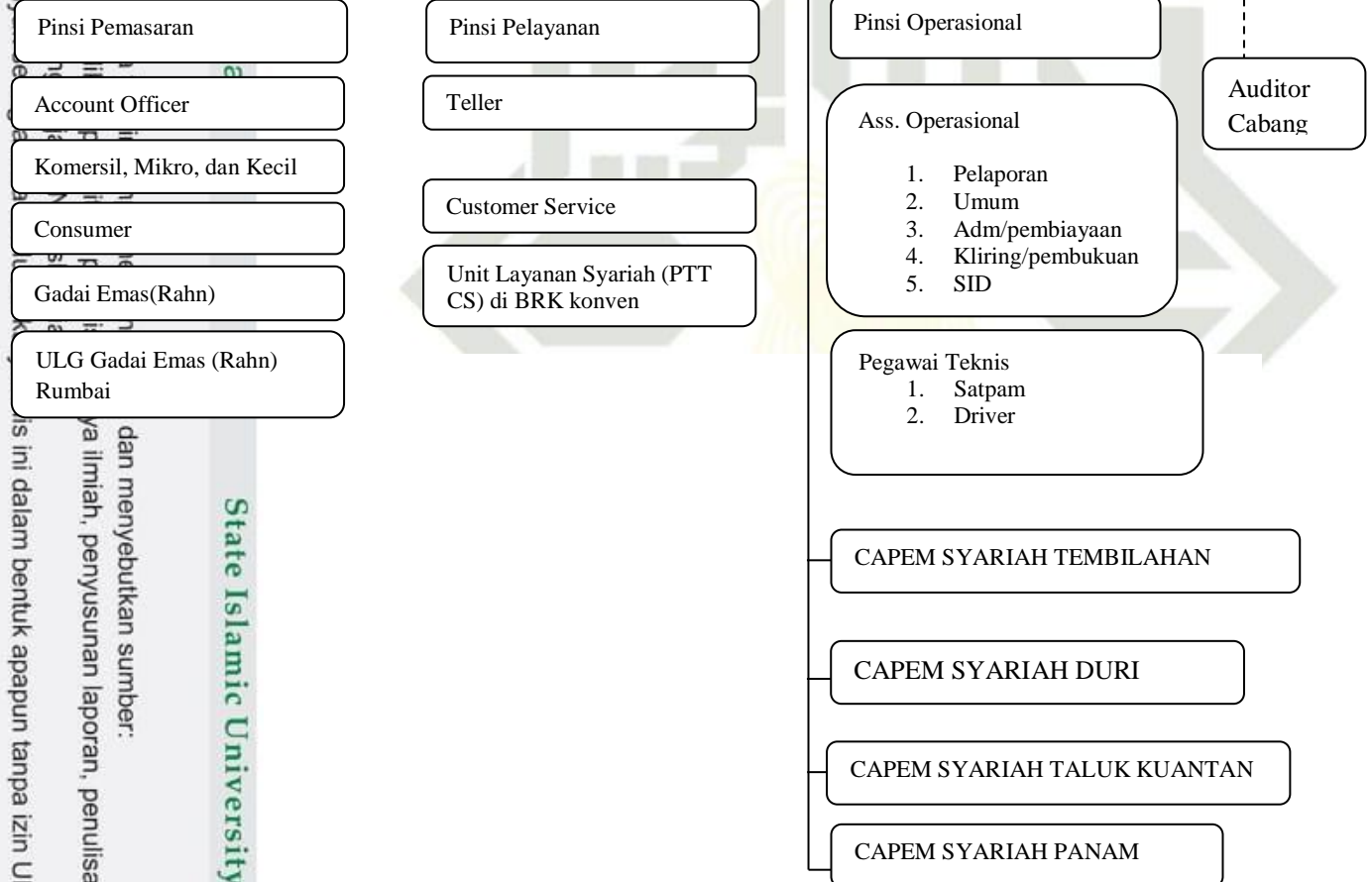
¹⁶ Repository Uin Suska, "*penerapan konsep service excellence perbankan syariah*", Artikel ini diakses pada tanggal 13 Desember 2019 dari: <http://repository.uin-suska.ac.id/6398/3/BAB%20II.pdf>

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH RIAU KEPRI

CABANG SYARIAH PEKANBARU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh a. Pengutipan hanya untuk kepentingan p b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbar

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Sumber : www.bankriaukepri.co.id

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan menyebutkan sumber:
ya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
is ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari struktur diatas penulis paparkan gambaran umum mengenai susunan, pembagian dan pelaksanaan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing masing bagian. Gambaran umum mengenai susunan pembagian dan pelaksanaan tugas dari masing-masing bagian organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dewan Pengawas Syariah

Adapun yang membedakan Bank Syari'ah dan Bank Konvensional adalah adanya Dewan Pengawas Syari'ah yang bertugas mengawasi operasional Bank dan produk-produk agar sesuai dengan tuntutan Syari'ah. Adapun fungsi dari Dewan Pengawas Syari'ah:

- a. Mengawasi jalannya operasional Bank sehari-hari agar sesuai dengan ketentuan Syari'ah.
- b. Membuat pernyataan secara berkala (setahun sekali) bahwa Bank Riau Kepri Syari'ah telah berjalan sesuai dengan ketentuan Syari'ah.
- c. Meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari Bank Riau Kepri Syari'ah

2. Divisi Usaha Syari'ah

Visi dan Misi Divisi Usaha Syariah

Visi

Menjadi mitra Syariah jasa layanan Perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan ketentuan Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misi

Secara teguh memenuhi prinsip kehati-hatian, mampu mendukung sektor riil dan konsisten menjalankan prinsip Syariah secara optimal.

Adapun tugas-tugas pokok dari Divisi Usaha Syari'ah, yaitu:

- a. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan kantor Cabang Syari'ah
 - b. Menyusun rencana kerja dan anggaran dasar divisi usaha Syari'ah serta melakukan monitoring dan pengendalian atas pelaksanaannya.
 - c. Merumuskan dan mengembangkan bisnis dan jaringan usaha Syari'ah
 - d. Melakukan supervise terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengembangan usaha dibidang pembiayaan dan investasi serta operasional Syari'ah
 - e. Mengelola laporan, melakukan review, serta evaluasi terhadap semua pelaksanaan aspek operasional usaha Syari'ah
 - f. Menyusun dan merumuskan strategis dan program pemasaran produk dan jasa Syari'ah.
3. Pimpinan Cabang
- Bagian ini mempunyai tugas mengelola Bank Cabang tersebut, kemudian bertanggungjawab atas kelangsungan Bank tersebut terhadap divisi.
4. Wakil Pimpinan Cabang
- Bagian ini mempunyai tugas membantu pemimpin cabang, kemudian mewakili tugas tugas pimpinan cabang jika diperlukan.

5. Pimpinan Seksi Pelayanan Nasabah

Adapun tugas pimpinan seksi pelayanan nasabah, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Deposito atau tabungan Mudharabah, pelaksanaan deposito yaitu orang yang bertugas menangani masalah-masalah deposito terutama terhadap pelayanan nasabah.
 - b. Pelaksanaan giro atau tabungan Wadi'ah yaitu orang bertugas dalam mengurus masalah-masalah yang berhubungan dengan giro.
6. Pimpinan Seksi Pemasaran
- Adapun tugas pimpinan seksi pemasaran, yaitu:
- a. Analisa kredit pembiayaan yaitu orang-orang yang bertugas menganalisa dan memberikan laporan aspek yuridis mengenai permohonan kredit nasabah.
 - b. Pelaksanaan penyaluran kredit atau pembiayaan macet, yaitu orang yang bertugas menyusun laporan-laporan yang berhubungan dengan kredit macet.
7. Pimpinan Seksi Operasional
- Bagian ini mempunyai tugas mengelola masalah operasional Bank.
8. Pelaksanaan Administrasi dan Pembiayaan
- Bertugas mengurus seluruh masalah administrasi kredit pembiayaan.
9. Frontliner
- Yaitu karyawan yang bertugas melayani para nasabah dalam membuka buku tabungan, menyeter, dan penyimpanan serta yang berhubungan dengan pelayanan kepada customer.
10. Pelaksanaan Akuntansi Laporan
- Yaitu karyawan yang bertugas menyelesaikan laporan-laporan keuangan

11. Satpam

Yaitu orang yang bertugas dan bertanggungjawab mengenai masalah masalah keamanan bank.¹⁷

¹⁷ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Service Excellence (Pelayanan Prima)

Kondisi persaingan bisnis yang ditandai dengan pergeseran paradigma dalam perekonomian global ke arah *service-driven economy* (perekonomian yang dikendalikan oleh pelayanan), dimana pelayanan yang berkualitas merupakan kunci keberhasilan perusahaan untuk tetap bertahan hidup bahkan mencapai sustainabilitas perusahaan.¹⁸ Beberapa penulis memberikan definisi yang berbeda-beda tentang kualitas pelayanan:

1. Menurut Wyckof (Lovelock, 1988) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Parasuraman, dkk (1985) menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan, bila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.
3. Zeithaml, Berry, Parasuraman (Gotleb, dkk., 1994) mendefinisikan kualitas yang dirasakan sebagai penilaian konsumen tentang keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global mengenai superioritas pelayanan.¹⁹

¹⁸ Lina Anatan, *SERVICE EXCELLENCE Competing Through Competitiveness*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.69

¹⁹ Ibid., h.71



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.²⁰

Sedangkan pelayanan biasa (umum) timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan pun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum.²¹

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.²²

²⁰ Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), Ed.1, Cet Ke-2, h. 59

²¹ Moenir, H.A.S, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2016), Ed.1, Cet.12, h.12

²² M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.211

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.²³

Service excellence adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Barata (2003:25) yang mengatakan bahwa *service excellence* merupakan pengembangan dari *customer care* dan *customer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.²⁴

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1985) meliputi lima dimensi pokok²⁵:

1. Berwujud (*tangibles*), bukti fisik dari jasa yang merupakan bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

²³ Ibid.

²⁴ Suharto Abdul Majid, *loc.cit*

²⁵ Lina Anatan, *Op.Cit*, h.73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf.
5. Empati (*emphaty*), yaitu kemudahan melakukan hubungan, perhatian pribadi.

Yang patut digarisbawahi, bahwa di dalam definisi layanan prima minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu. Berikut adalah ungkapan betapa pentingnya layanan prima, yaitu :

- a. Membuat pelanggan merasa penting atau istimewa.
- b. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- c. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- f. Kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka dalam hal ini Petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah :

1. Tingkah laku yang sopan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Cara menyampaikan.
3. Waktu penyampaian.
4. Keramahtamahan.²⁶

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa lain, peranan petugas bank memegang peranan penting.²⁷ Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa' (4): 86,

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا. إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya :

“Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik atau balaslah (penghormatan itu yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu.”

Saat memberikan sebuah servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati tanpa menambahkan sebuah kebohongan di dalamnya. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

²⁶ Moenir, H.A.S., *op.cit.*, h. 198-200

²⁷ M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *op.cit.*, h. 212

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Pengertian Frontliner

Frontliner adalah kategori pekerjaan di dalam sebuah perusahaan yang biasanya pekerjaan itu diperoleh dalam perusahaan perbankan dan jasa lainnya. Tugas *frontliner* secara umum adalah untuk melayani para *customer* secara langsung.²⁸

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service*, *teller*, atau kasir maupun *public relation*. Namun, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya, memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*. Di samping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller*. Beda antara keduanya adalah *customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.²⁹

Bagi perusahaan jasa keuangan (seperti bank, asuransi, pegadaian, *leasing*), perhotelan, dan pariwisata, petugas yang dibentuk untuk melayani pelanggan tidak hanya sekedar melayani tetapi lebih dari itu mampu menguasai pelanggan dengan cara mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Berikut ini jenis-jenis karyawan yang khusus memberikan pelayanan pada masing-masing perusahaan.

²⁸ Ruang Guru, "Frontliner Pengertian Tugas Jenis Jabatan dan Syaratnya Lengkap", artikel diakses pada 18 Januari 2020 dari <https://www.ruangguru.co.id/frontliner-pengertian-tugas-jenis-jabatan-dan-syaratnya-lengkap/>

²⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), h.179

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Customer Service*

Merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi, atau *leasing*. Fungsi CS adalah :

- Sebagai *resepsionis*. artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan. Dalam hal menerima tamu, CS harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.
- *Deskman*. Artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- *Salesman*. Artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- *Customer relation officer*. Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk membujuk dan meyakinkan agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- Komunikator. CS berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan nasabah.

2. *Public Relation (Humas)*

Fungsi yang diemban oleh humas adalah sebagai *resepsionis*, *customer relation officer*, dan komunikator. Fungsi ini dibentuk sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, relasi perusahaan, pemerintah, dan masyarakat luas. *Public relation* juga berfungsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan informasi perusahaan termasuk bagaimana menghadapi pihak-pihak yang bermasalah dengan pihak perusahaan, seperti menjelaskan duduk persoalan yang sebenarnya terhadap suatu masalah.

3. Pramuniaga

Merupakan karyawan yang khusus melayani konsumen untuk memilih barang, menanyakan sesuatu tentang barang yang biasa dilakukan oleh supermarket dan swalayan.

4. *Teller* / Kasir

Fungsi *teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan nontunai) dari berbagai pihak. Fungsi *teller* yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan nontunai) kepada berbagai pihak. Penyetoran tunai dan penarikan tunai maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

5. Satuan Pengamanan / Satpam

Satpam yang bertugas melindungi seluruh asset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.

6. Operator Telepon

Adalah petugas yang bertugas menerima telepon dari nasabah atau melakukan komunikasi lewat telepon dengan nasabah. Penerima telepon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus bersuara lembut dan ramah karena jika suara di telpon kurang jelas dapat menimbulkan salah paham. Peranan operator telepon juga sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya.³⁰

Pengertian Kepuasan Nasabah

Konsumen atau nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan maju tidaknya suatu perusahaan. Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk / jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk / jasa tersebut.

1. Philip Kotler mengatakan bahwa :

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk / jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.”

2. Definisi kepuasan menurut Engel (1994) bahwa :

“Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau

³⁰ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.”³¹

3. Kotler (2002), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.
4. Oliver (1980), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.
5. Tjiptono (2000:146), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi, yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
6. Nasution (2001), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.³²

Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan).³³

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (*perceived performance* atau *perceived outcome*) dan harapan yang ada (*expectation*). Pelanggan yang tidak mendapatkan kepuasan akan meninggalkan perusahaan dan bahkan tidak akan pernah kembali. Pelanggan lebih memilih berganti produk atau merek karena tidak puas dengan produk

³¹ M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *Op.cit.*, h. 193

³² Suharto Abdul Majid, *op.cit.*, h.46

³³ M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *loc.cit*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ada, munculnya produk lain yang lebih baik, pengaruh teman atau kerabat, pelanggan benar-benar ingin pindah merek, ketidakpuasan terhadap pelaku pemilik, manajer, atau karyawan perusahaan. Jika terdapat satu pelanggan kecewa maka seratus pelanggan pergi.³⁴

D. Konsep Service Excellence (Pelayanan Prima)

Budaya pelayanan priman dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada enam faktor pelayanan prima, yaitu :

1. *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni pada konteks ini seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut, melakukan komunikasi efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan sarana *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan luar perusahaan.

2. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

³⁴ Lina Anatan, op.cit., h. 76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

4. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

6. *Accountability* (pertanggung jawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.³⁵

Kiat Pelayanan Prima

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik (prima) pada industri perbankan, pada dasarnya ada empat kiat, yaitu:

1. Kemauan dan kemampuan personil.

Semua personil bank khususnya para petugas yang bertugas pada *frontliner* seperti *customer service*, *teller*, dan petugas keamanan harus

³⁵ M. Nur Rianto, op.cit., h. 215-216

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/calon nasabah.

2. Pengembangan *Database*.

Pimpinan unit pelayanan nasabah perlu melakukan pengembangan *database* nya lebih akurat, terutama data kebutuhan dan keinginan nasabah dan kondisi persaingan. Kedua data tersebut akan bermanfaat bagi pimpinan/personil untuk mengambil tindakan korektif. Petugas *frontliner* harus selalu berusaha sebagai yang terdepan dalam persaingan, sebab mereka lah yang dilihat dan selalu berinteraksi dengan nasabah setiap harinya. *Database* yang dimiliki akan dikelola sebagai sumber masukan dalam pengambilan kebijakan strategis perusahaan, terutama yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah.

3. *Relationship Marketing*.

Agar nasabah tetap puas dan loyal (tidak lari ke bank lain), maka perlu dibina hubungan-hubungan secara terus menerus atau terjadwal. Bukan hanya menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, tetapi lebih penting lagi memelihara dan mempertahankan kesetiaan nasabah, melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah. Bank harus mampu membangun hubungan dan ikatan persaudaraan dengan nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman untuk selalu berhubungan dengan pihak bank dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelatihan (*training*) yang berkesinambungan

Dalam pelaksanaan *training* tersebut tidak hanya bersifat pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mengenal etika bisnis perbankan. Hal ini perlu sekali agar para petugas bank bertindak jujur dan benar.³⁶

³⁶ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru adalah :
 - a. Menjadikan *service excellent* sebagai kunci utama dalam menyambut kedatangan nasabah serta membuat nasabah merasa nyaman.
 - b. *Security* melakukan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), bertanya apa tujuan kedatangan si nasabah, membantu dan mengarahkan para nasabah, bergurau atau menanyakan kabar si nasabah.
 - c. Memberikan pelayanan prima yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah serta menciptakan kedekatan pada nasabah.
 - d. Untuk *service excellent* penerapan yang dilakukan oleh *frontliner* yaitu dengan memberikan informasi secara lengkap kepada nasabah agar dapat diterima secara baik dan berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah tersebut. Kemudian hindari terjadinya keluhan dari nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh bank.
 - e. Mengikuti kecanggihan teknologi untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menempatkan pelanggan sebagai raja dalam perusahaan, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.
 - g. Untuk nasabah prima, jika PT. Bank Riau Kepri Syariah mengadakan sebuah acara, maka nasabah prima diundang untuk menghadiri acara tersebut. Selain itu, nasabah prima juga diberi hadiah-hadiah yang menarik. Sementara itu, untuk nasabah non-prima maka PT. Bank Riau Kepri Syariah mempercepat pelayanan yang nasabah butuhkan, dan bersikap loyal terhadap nasabah.
2. Kendala yang dihadapi oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru, yakni:
- a. Menghadapi nasabah yang tergesa-gesa dan urusannya harus segera diselesaikan pada hari itu juga.
 - b. Menghadapi nasabah yang emosi dan tidak sabar.
 - c. Menghadapi nasabah yang ingin melakukan transaksi khususnya di *teller*, pada saat jam operasional kerja sudah habis (tutup kas di sore hari).
 - d. Nasabah yang tidak memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan persyaratan yang tidak lengkap ketika melakukan transaksi penarikan.
 - e. Nasabah yang sedang menghadapi *mechanical complaint* (keluhan menikah) pada saat hari libur (tidak pada jam operasional kerja bank).

B. Saran

1. Bagi PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru, lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, guna untuk memperkecil risiko yang mungkin akan muncul dikemudian hari.
2. Dalam menganalisa keluhan nasabah hendaknya para *frontliner* tidak melakukannya sendiri, hal ini berfungsi untuk menghindari timbulnya penilaian yang tidak objektif terhadap nasabah.
3. Jika ada nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta untuk segera dilayani, sebaiknya *teller* dan *customer service* meminta nasabah tersebut untuk antri sesuai dengan nomor antrian yang berlaku. Dan sebaiknya petugas keamanan atau *security* dibekali pengetahuan untuk membantu tugas seorang *teller* dan *customer service* agar pada saat melayani nasabah, *teller* dan *customer service* tidak terganggu oleh nasabah lain yang hendak meminta pelayanan segera.
4. Sebaiknya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru menyediakan kotak keluhan dan saran serta kotak polling untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh *frontliner*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Arizhan, *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Ed ke-1, Cet ke-2.

Andi Prasetwo, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dalam Respektif Rancangan Penelitian*, (Jogakarta: Ar-Ruzz Media, 2016)

Bank riau kepri, “*bankriaukepri*”, Artikel diakses pada 13 Desember 2019 dari: https://www.bankriaukepri.co.id/riau_konf/index.php

Dr. Harbani Pasolong, M.Si, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, (Bandung: ALFABETA, CV, 2013)

Drs. Jalaluddin Rakhmat, M.Sc, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1984)

Fandy Tjiptono, *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), Ed.1.

Ir. Syofian Siregar, M.M, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Ed.1, Cet.2

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006).

Khotibul Umam, Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Ed.1, Cet ke-2.

Lina Anatan, *SERVICE EXCELLENCE Compering Through Competitiveness*, (Bandung: Alfabeta, 2008).

Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Gahlia Indonesia, 2017), Cet.11

Muhammad Nadrattuzaman, *Produk Keuangan Islam di Indonesia dan Malaysia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)

Nawari Ismail, *Metodelogi Penelitian Untuk Studi Islam*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2015)

Nurnasrina, *Perbankan Syariah 1*, (Pekanbaru: SUSKA PRESS).

Repository Uin Suska, “*penerapan konsep service excellence perbankan syariah*”, Artikel ini diakses pada tanggal 13 Desember 2019 dari: <http://repository.uin-suska.ac.id/6398/3/BAB%20II.pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ruang Guru, “*Frontliner Pengertian Tugas Jenis Jabatan dan Syaratanya Lengkap*”, Artikel diakses pada 18 Januari 2020 dari: <http://www.ruangguru.co.id/frontliner-pengertian-tugas-jenis-jabatan-dan-syaratnya-lengkap/>

Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, Persada, 2011), Ed.1, Cet ke-2

Rini, *Wawancara*, (Teller Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru), Tanggal 18 Februari 2020.

Syahromdani, *Wawancara*, (Customer Service Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru), Tanggal 28 Mei 2020.

Vivi, *Wawancara*, (Customer Service Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru), Tanggal 18 Februari 2020.

Zulfahmi, *Wawancara*, (Security Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru), Tanggal 18 Februari 2020.



NAMA : JAMILATUN NAIMAH

JUDUL : PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *FRONTLINER* DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN DI PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU

1. Bagaimanakah cara *Security*, *Teller*, dan *Customer Service*, dalam melayani nasabah?
2. Mengapa *Service Excellent* (pelayanan prima) sangat diperlukan dalam dunia Perbankan?
3. Bagaimana penerapan *Service Excellent* oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru?
4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru?
5. Bagaimana upaya / tindakan *Frontliner* dalam mengatasi nasabah yang sedang emosi ketika memberikan pelayanan?
6. Bagaimanakah cara *Frontliner* menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah?
7. Lalu, bagaimanakah upaya yang seharusnya diberikan oleh *Frontliner* untuk mempertahankan kepuasan nasabah?
8. Seperti apa peran *Frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru?
9. Apa yang dilakukan *Frontliner* agar nasabah selalu merasa nyaman dalam bertransaksi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau



PENGESAHAN PERBAIKAN LAPORAN AKHIR

Laporan akhir dengan judul PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH FRONTLINER DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU, yang ditulis oleh :

Nama : **JAMILATUN NAIMAH**

NIM : 01726201033

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 19 Mei 2020

Waktu : 13.00 WIB

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas

Syariah dan Hukum Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 07 Mei 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Wahidin, M.Ag

Sekretaris

Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy

Penguji I

Dr. Jenita, SE., MM

Penguji II

Nurnasrina, SE., M.SI

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

JALINUS, S. Ag

Nip. 197508012007011023

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 23 Januari 2020

h.04/F.I/PP.00.9/578/2020

Biasa
(Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

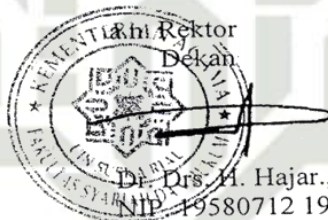
Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: JAMILATUN NAIMAH
NIM	: 01726201033
Jurusan	: Perbankan Syariah D3
Semester	: VI (Enam)
Lokasi	: PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: Penerapan Service Excellent oleh Frontliner dalam upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada
PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan
Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



ciptamilik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

if Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/30082

TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca

Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor**
On.04/OPP.00.9/181/2019 Tanggal 23 Januari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **JAMILATUN NAIMAH**
2. NIM / KTP : **01726201033**
3. Program Studi : **PERBANKAN SYARIAH**
4. Jenjang : **DIII**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PENERAPAN SEVICE EXCELLENT OLEH FRONTLINER DALAM UPAYA
MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI
CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : **PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM
PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di Pekanbaru
Pada Tanggal 23 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④. Yang Bersangkutan



TIDAK DIPUNGUT BIAYA (GRATIS)

suatu masalah.



SURAT KETERANGAN
Nomor: 244/ PNS/ 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WAN EDWIN NUREDDIN
NIK : 010667
Jabatan : Pincapem
Alamat Kantor : Jl. HR. Subrantas Komp. Metropolitan III
Blok A No. 5 Panam Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : JAMILATUN NAIMAH
NIM : 01726201033
Pekerjaan : Mahasiswi D III Perbankan Syariah di UIN Suska Riau
Judul Penelitian : "Penerapan Service Excellent o/ Frontliner dalam Upaya Menjaga
Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam"

Berdasarkan Surat Rekomendasi dari Dinas PMPTSP Pemprov Riau Nomor: 503/DPMPTSP/ NON IZIN-RISET/30082 tertanggal 28 Januari 2020 perihal Rekomendasi untuk Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra Riset & Pengumpulan Data untuk Bahan LTA berupa wawancara terhadap petugas *Frontliner* dan yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan tersebut di Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam pada tanggal 18 Februari 2020 dengan baik.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 15 April 2020

PT. Bank Riau Kepri
Cabang Pembantu Syariah Panam
bankriaukepri
capem syariah
WAN EDWIN NUREDDIN
Pemimpin

Alamat :

HR. Subrantas Komp. Metropolitan III
Blok A No. 5 Panam, Pekanbaru - Riau
Telp. (0761) 563847
Fax. (0761) 563840

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JAMILATUN NAIMAH
 Tempat Tanggal Lahir : PEKANBARU, 23 SEPTEMBER 1999
 Nim : 01726201033
 Jurusan : DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
 Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM

Menyatakan dengan sesungguhnya Laporan Akhir saya ini adalah asli hasil karya atau penelitian penyusunan sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang ditunjuk sumbernya .

Pekanbaru, 10 Juni 2020

Yang Menyatakan


JAMILATUN NAIMAH
 NIM. 01726201033

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

ZAINA HANUM, anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan bahagia ayahanda Lesman Sinaga (alm), dan ibunda Jumiani. Peneliti lahir di Pekanbaru, 04 April 1998. Pada tahun 2010 peneliti menyelesaikan Sekolah Dasar di SDN 024 Tampan.

Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar, Penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 23 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMK PERBANKAN RIAU dan lulus pada tahun 2016.

Setelah lulus SMK penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasi Riau di Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi D3 Perbankan Syariah. Sampai dengan penulisan laporan akhir ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi D3 Perbankan Syariah.

Akhir kata penulis sangat bersyukur atas terselesainya laporan akhir yang berjudul **“Mekanisme Refinancing Pembiayaan Properti dengan Akad Musyarakah Mutanaqisah pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”**.

UIN SUSKA RIAU